

## Zone 2 : Région de Fundy / Saint John

Voici les résultats du sondage pour les citoyens du Nouveau-Brunswick ayant récemment reçu des services de soins à domicile (Programme extra-mural ou services de soutien à domicile ou les deux). Les services du Programme extra-mural sont fournis par des professionnels de la santé tels qu'une infirmière, un physiothérapeute ou un travailleur social. Les services de soutien à domicile sont fournis par des aides de maintien à domicile pour aider avec des tâches tels que le ménage ou la préparation de repas.

Dans le cadre du Programme extra-mural, les services sont financés par le ministère de la Santé et ces services sont assurés par les deux régions régionales de la santé du Nouveau-Brunswick, le Réseau de santé Vitalité et le Réseau de santé Horizon. Ce sondage porte également sur les services de soutien à domicile financés en partie ou en totalité par le ministère du Développement social dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap.

Tous les résultats du sondage sont pondérés par âge et par sexe afin de mieux représenter la population qui reçoit des services de soins à domicile.



	Zone 2 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>BESOINS NON SATISFAITS</b>		
	<i>n=1 431</i>	<i>n=6 641</i>
<b>Y-a-t-il autre chose qui aurait pu être fait pour vous aider à rester à la maison? (oui)</b>	14,6	14,5
Dans cette zone, 14,6 % des citoyens ayant reçu des soins à domicile (Programme extra-mural ou soins de soutien à domicile ou les deux) ont rapporté en 2015 que d'autre chose aurait pu être fait pour les aider à rester à la maison, comparativement à 10,5 % en 2012. Pour ce type d'indicateur, un « meilleur » résultat est atteint lorsque l'indicateur a une valeur « moins » élevée.		
<b>Autres choses qui auraient pu être faites pour aider le client à rester à la maison (3 réponses principales)</b>		
Un plus grand nombre d'heures de services (soirs de semaine, fin de semaine)	23,1	28,8
Un plus grand nombre de services de soutien (travaux extérieurs, livraison de repas)	16,0	16,3
Un plus grand nombre de dispositifs (fauteuils roulants, poignées de douche)	14,9	12,5
<b>PROCHES AIDANTS</b>		
	<i>n=1 431</i>	<i>n=6 641</i>
<b>Est-ce qu'un ami, un membre de la famille ou un bénévole vous aide avec vos soins à domicile? (oui)</b>	63,7	61,5
Qui vous aide le plus?		
Fils ou fille	38,6	33,9
Époux(se) ou conjoint(e)	37,9	41,3
Autre membre de la famille	8,4	9,3
Ami ou bénévole	6,9	6,7
Mère ou père	6,0	6,5
À quelle fréquence recevez-vous de l'aide?		
À tous les jours	62,1	59,0
Quelques fois par semaine	19,4	22,0
Une fois par semaine ou moins	17,7	17,9

Cette communauté comprend :

Région de Grand Bay-Westfield, Région de Quispamsis, Région de Saint John, Région de St. George, Région de St. Stephen, Région de Sussex

## Zone 2 : Région de Fundy / Saint John

	Zone 2 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>PROFIL DES CITOYENS RECEVANT DES SOINS À DOMICILE</b>		
	<i>n=1 431</i>	<i>n=6 641</i>
<b>Groupe d'âge</b>		
Moins de 18	2,7	5,2
18 à 64	25,5	29,1
65 à 74	20,0	20,0
75 à 84	26,7	24,7
85 et plus	25,0	21,0
<b>Sexe</b>		
Homme	37,1	41,0
Femme	62,9	59,0
<b>Niveau de scolarité</b>		
Pas de diplôme d'études secondaires	44,4	53,2
Diplôme d'études secondaires ou plus	55,6	46,8
<b>Revenu du ménage</b>		
Moins de 25 000\$	59,6	63,2
25 000\$ ou plus	40,4	36,8
<b>Choix de la langue de service</b>		
Anglais	100,0	77,5
Français	-	22,5
<b>Autochtone</b>		
Oui	1,3	2,2
<b>Auto-évaluation de la santé globale</b>		
Excellente/Très bonne	13,2	13,0
Bonne	25,5	28,4
Passable	41,3	40,1
Mauvaise	19,9	18,5
<b>Auto-évaluation de la santé mentale ou émotionnelle</b>		
Excellente/Très bonne	31,3	30,5
Bonne	36,1	37,2
Passable	25,8	25,7
Mauvaise	6,7	6,5
<b>Problèmes de santé chroniques</b>		
Haute pression ou hypertension	55,4	54,0
Arthrite	49,8	45,8
Maladie cardiaque	36,6	31,4
Douleur chronique	29,8	30,4
Diabète	29,7	29,9
Reflux gastrique (RGO)	25,9	24,5
Cancer	24,1	24,1
Dépression	21,3	22,3
Maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) ou emphyseme	20,6	18,7
Accident vasculaire cérébral (AVC)	14,6	12,7
Asthme	12,4	15,4
Démence	7,6	6,5
Trouble bipolaire, la manie, la psychose maniacodépressive ou la dysthymie	4,1	4,2
Maladie d'Alzheimer	3,7	2,9

## Zone 2 : Région de Fundy / Saint John

	Zone 2 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>UTILISATION DES SERVICES (Programme extra-mural)</b>		
	<i>n=1 051</i>	<i>n=4 757</i>
<b>Service reçu au cours des deux derniers mois</b>		
Infirmière	71,0	73,3
Thérapeute respiratoire (inhalothérapeute)	22,9	20,7
Ergothérapeute	18,5	16,1
Physiothérapeute	18,2	17,7
Diététiste	17,4	18,1
Travailleur social	14,4	15,8
Orthophoniste	3,6	3,3
Assistant à la réadaptation	1,9	2,1
<b>Depuis combien de temps recevez-vous des services?</b>		
Depuis au moins une année	54,4	49,2
<b>À quelle fréquence recevez-vous des services?</b>		
À tous les jours	4,2	4,6
Quelques fois par semaine	16,6	19,9
Une fois par semaine ou moins	79,2	75,5

	Zone 2 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>UTILISATION DES SERVICES (Services de soutien à domicile)</b>		
	<i>n=630</i>	<i>n=2 796</i>
<b>Service reçu au cours des deux derniers mois</b>		
Le ménage (nettoyage, lessive)	93,8	93,4
La préparation des repas	73,2	75,7
Aider le client à se laver	48,1	45,1
Aider le client à s'habiller ou à faire sa toilette	47,1	44,6
Soins de relève (pour donner un repos aux proches aidants qui aident avec les soins)	23,9	22,7
Les transferts (d'une place à l'autre à l'intérieur de la maison)	22,1	22,4
Les soins nutritifs et aider le client à manger	19,6	23,0
<b>Depuis combien de temps recevez-vous des services?</b>		
Depuis au moins une année	67,3	72,6
<b>À quelle fréquence recevez-vous des services?</b>		
À tous les jours	48,9	51,2
Quelques fois par semaine	41,9	38,1
Une fois par semaine ou moins	9,1	10,7

	Zone 2 2012 (%)	Zone 2 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>QUALITÉ DES SERVICES (Programme extra-mural)</b>			
	<i>n=768</i>	<i>n=1 051</i>	<i>n=4 757</i>
<b>Accessibilité</b>			
Est-ce que les soins à domicile ont commencé dès que vous pensiez en avoir besoin? (oui)	93,7	94,0	94,3
Avez-vous toujours eu l'aide dont vous aviez besoin après avoir contacté le bureau? (oui)	96,6	96,9	97,3
À quelle fréquence avez-vous reçu les services dans la langue de votre choix? (toujours)	Anglais	Anglais	Anglais
	98,4	96,8	96,8
	Français	Français	Français
	-	-	92,3

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

▲ ▼ = Changement favorable entre 2012 et 2015  
 ▲ ▼ = Changement défavorable entre 2012 et 2015

■ = Résultat favorable contre le N.-B.  
 □ = Résultat défavorable contre le N.-B.

## Zone 2 : Région de Fundy / Saint John

	Zone 2 2012 (%)	Zone 2 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>QUALITÉ DES SERVICES (Programme Extra-Mural)</b>	<i>n=768</i>	<i>n=1 051</i>	<i>n=4 757</i>
<b>Justesse</b>			
À quelle fréquence les prestataires semblaient-ils être au courant de tous les soins reçus? (toujours)	76,7	72,0	73,3
À quelle fréquence receviez-vous des renseignements contradictoires au sujet de vos soins? (jamais)	83,6	▲ 90,3 ■	86,4
Les prestataires m'ont donné les renseignements que j'avais besoin pour que je puisse m'occuper de moi-même (fortement d'accord)	52,0	48,3	48,3
Mes proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin (fortement d'accord)	44,6	42,6	42,3
<b>Efficacité</b>			
Les citoyens avec un problème de santé chronique <sup>1</sup> ont confiance en leur habileté à contrôler et à gérer leur état de santé (très confiant)	24,0	▽ 18,0 □	22,4
<b>Sécurité</b>			
On vous a expliqué comment adapter votre maison pour vous déplacer de façon sécuritaire (oui)	70,4	▲ 79,0	80,4
Est-ce qu'on vous a parlé de tous les médicaments que vous preniez? (oui)	64,9	▲ 83,0	83,4
Croyez-vous avoir souffert en raison d'une erreur commise suite à des soins de ce programme? (oui)	-	-	1,3
<b>Rendement</b>			
Avez-vous été admis à l'hôpital ou avez-vous dû vous rendre dans une salle d'urgence de l'hôpital durant la période que vous receviez des services? (oui)	45,0	46,8	46,4
Continuité des soins entre les services hospitaliers, les soins à domicile et la santé primaire <sup>2</sup>	58,9	60,9 □	67,1
<b>Communication</b>			
À quelle fréquence les explications des prestataires étaient-elles faciles à comprendre? (toujours)	90,3	▽ 86,6	86,0
À quelle fréquence étiez-vous traités avec courtoisie et respect? (toujours)	96,8	▽ 93,4	93,6
<b>Satisfaction</b>			
Évaluation globale des services de soins à domicile (8, 9 ou 10 sur une échelle de zéro à dix)	97,7	▽ 95,2	95,1
Est-ce que vous recommanderiez ce programme aux membres de votre famille ou à des amis? (certainement)	94,8	▽ 87,8	88,5
Satisfaction par rapport à la fréquence des soins (très satisfait)	74,6	▲ 80,8 ■	75,8
<b>Difficultés rencontrées en obtenant les soins</b>			
Limites ou réductions dans ...			
Le genre de services ou soins offerts (oui)	5,3	△ 7,7	8,2
La durée du service ou le nombre d'heures (oui)	5,3	5,7	6,6

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

▲ ▼ = Changement favorable entre 2012 et 2015

△ ▽ = Changement défavorable entre 2012 et 2015

■ = Résultat favorable contre le N.-B.

□ = Résultat défavorable contre le N.-B.

<sup>1</sup> Autodéclaré par le répondant : Maladie d'Alzheimer, arthrite, asthme, cancer, douleur chronique, démence, dépression, diabète, emphysème ou MPOC, reflux gastrique (RGO), maladie cardiaque, haute pression ou hypertension, trouble de l'humeur autre que la dépression, ou AVC

<sup>2</sup> Le personnel de l'hôpital a expliqué au citoyen les soins à domicile qu'il allait recevoir, ET les prestataires de soins à domicile semblaient être au courant de tous les soins reçus à la maison, ET le prestataire de santé primaire semblait être au courant des soins reçus à domicile

## Zone 2 : Région de Fundy / Saint John

	Zone 2 2012 (%)	Zone 2 2015 (%)	N.-B. 2015 (%)
<b>QUALITÉ DES SERVICES (Services de soutien à domicile)</b>	<i>n=405</i>	<i>n=630</i>	<i>n=2 796</i>
<b>Accessibilité</b>			
Avant de commencer à recevoir des soins à domicile, est-ce que cela a été facile ou difficile d'obtenir des renseignements? (très facile)	27,5	▲ 34,4 ■	29,4
Est-ce que les soins à domicile ont commencé dès que vous pensiez en avoir besoin? (oui)	85,0	81,4	79,4
Est-ce que cela est facile ou difficile de contacter le bureau de l'agence ou l'aide de maintien à domicile pour obtenir de l'aide? (très facile)	71,8	72,4 ■	63,7
À quelle fréquence avez-vous reçu les services dans la langue de votre choix? (toujours)	Anglais	Anglais	Anglais
	97,8	98,4 ■	96,1
	Français	Français	Français
	-	-	91,6
<b>Justesse</b>			
À quelle fréquence les aides de maintien à domicile semblaient-ils être au courant de tous les soins reçus? (toujours)	63,8	▽ 51,7	55,9
À quelle fréquence receviez-vous des renseignements contradictoires au sujet de vos soins? (jamais)	78,5	75,5	74,2
Mes proches aidants ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin quand ils en avaient besoin (fortement d'accord)	32,0	32,9 ■	28,7
<b>Sécurité</b>			
Croyez-vous avoir souffert en raison d'une erreur commise suite à des soins à domicile? (oui)	-	-	2,5
<b>Communication</b>			
À quelle fréquence les explications des aides de maintien à domicile étaient-elles faciles à comprendre? (toujours)	85,0	▽ 78,3	77,8
À quelle fréquence étiez-vous traités avec courtoisie et respect? (toujours)	90,1	87,1	86,4
<b>Satisfaction</b>			
Évaluation globale des services de soins à domicile (8, 9 ou 10 sur une échelle de zéro à dix)	87,1	87,4	88,7
Est-ce que vous recommanderiez cette agence ou cet aide de maintien à domicile aux membres de votre famille ou à des amis? (certainement)	70,9	70,4	73,6
Satisfaction par rapport à la fréquence des soins (très satisfait)	73,7	71,7 ■	65,8
<b>Difficultés rencontrées en obtenant les soins</b>			
Avez-vous déjà trouvé que les services de soins à domicile coûtent trop cher? (oui)	23,4	24,2	21,7
Limites ou réductions dans ...			
Le genre de services ou soins offerts (oui)	16,4	△ 23,3	23,0
La durée du service ou le nombre d'heures (oui)	23,6	28,7	30,4

Les symboles indiquent une différence statistiquement significative à un niveau de confiance de 95 % :

▲ ▼ = Changement favorable entre 2012 et 2015  
 △ ▽ = Changement défavorable entre 2012 et 2015

■ = Résultat favorable contre le N.-B.  
 □ = Résultat défavorable contre le N.-B.